

國軍退除役官兵輔導委員會榮民森林保育事業管理處
提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限	執行單位
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、每月召開一次工作會報，確實檢討當月重要工作及策訂次月工作重點，並就實際需要，適時做必要之集會與溝通，記錄備查。	每月	行政室
		二、充分運用現有人力，持續維護環境美化，並適時整修老舊建物，物盡其用。	經常性	行政室
		三、強化安全應變措施，成立相關應變小組，確實辦理員工消防訓練，並重視衛生及公共安全之預防措施。	每半年	行政室
		四、委外公司於棲蘭、明池森林遊樂區改善無障礙環境，友善行動不便人士。	經常性	生產組
		五、本處官網建置無障礙系統，方便視障民眾使用。	6月31日前	生產組
		六、於本處官網提供榮民(眷)就業服務資訊，並依促參合作之力麗明池公司職缺隨時更新。	經常性	生產組
		七、依文化資產保存法、森林法、野生動物保育法及濕地法進行相關護管作業及自然保留區之經營管理工作。	每年	企劃組
		八、配合行政院核定之德基水庫集水區治理計畫於所轄大甲溪事業區進行造	每年	企劃組

		林及林地苗木撫育工作、林政管理、森林防火等工作，以維護大台中地區飲水安全。		
		九、於本處所轄林道持續進行邊坡砍除雜草、邊溝淤泥挖掘、坍方清除、碎石級配鋪設等維護工作避免降雨造成之地表沖刷、土砂流失，林地崩塌地滑、減少下游土砂災害，維持林道行車安全及民眾生命財產保全。	每年	企劃組
		十、強化內部審核，使有限預算發揮最大成本效益，並適時檢討預算執行情形，以達成杜絕浪費，減少不經濟支出之效能。	經常性	主計室
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、由委外公司執行棲蘭、明池森林遊樂區顧客滿意度問卷調查，並設置實體及電子意見信箱供民眾反應意見。	顧客滿意度-每月執行 意見信箱-經常性	生產組
		二、本處官網設置首長電子信箱供民眾反應意見。	經常性	生產組
		三、每日上午閱讀報紙，並不定時蒐集線上媒體報導本處與相關單位之輿情，陳閱後供相關組室處理或參考。	每日	企劃組
		四、強化員工服務態度及電話禮貌，請各組室主管利用平常業務聯繫時，進行評分，並據以改進並提升本處內部服務品質。	經常性	各組室(區)
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾	一、將招標資訊公告於本處官網與政府電子採購網，方便民眾電子領標而毋須	不定期	行政室

	生活便利度	親臨本處領標。		
		二、委外公司設立訂房網頁及繳費系統，讓民眾可迅速查詢空房及付費。	經常性	生產組
		三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件，包含林區聯合巡視、林政聯合護管、森林防火演練及宣導等。	經常性	企劃組
		四、增進為民服務，協助辦理登山借道團體進入100線林道之申請，除了書面申請外，開放受理傳真、電子信箱等申請方式，便利民眾申辦。另將申請進入鴛鴦湖自然保留區訂定明確之申請注意事項並置於本處網頁，俾利民眾參閱。	不定期	企劃組
		五、推廣林區成果，提供國內外賓參訪，並請遊樂區委外廠商支援學校學生校外實習。	不定期	企劃組
		六、採取劃帳或存帳方式收款及支付款項，節省廠商領款時程及便利民眾付款。	經常性	主計室
		四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、委外公司提撥新臺幣12萬元予大同鄉公所作為國中、小清寒學生獎助學金。
二、配合校舍路以南陽明大學附設醫院興建，積極於校舍路以北土地辦理都市計畫作業，俾利將本處經管之土地提供多樣化之服務。	一年			企劃組
三、民國102年啟用「檜木小	每年			企劃組

		學堂」，交由宜蘭縣政府大同鄉部落發展生態旅遊，帶動原鄉觀光經濟。且本處為讓社會大眾皆有機會欣賞檜木景緻，該景點並無額外收取費用，交由縣府及相關部落來主導。		
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、於本處官網公告最新法令政策、促參案執行情形。	經常性	生產組
		二、公開年度預決算，使機關年度預算資源及成果透明化。	每年	主計室
		三、將本處辦理之委託研究成果及出版品電子檔置於本處網頁，有助於學術交流，並讓民眾認識政府施政成效及臺灣林業經營歷史與自然資源。	每年	企劃組
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、設立Facebook粉絲專頁，供大眾瞭解本處辦理各項活動。	經常性	生產組
		二、內政部營建署城鄉發展分署委託本處辦理國家及鴛鴦湖重要濕地保育利用計畫草案，加強生態保育服務。	一年	企劃組
		三、本處106年度委託研究案「利用遙測影像調查鴛鴦湖地區森林結構」，建立鴛鴦湖生態基礎資料，俾利後續生態經營及保育利用。	一年	企劃組